

Servicezeiten

- „In Bereichen, die für ihre – internen und/oder externen – Kunden bestimmte Leistungen sofort erbringen müssen oder sollen, werden zwischen Führungskraft und Mitarbeitern Servicezeiten innerhalb des Arbeitszeitrahmens vereinbart, während derer das Team die ebenfalls festzulegenden Sofortleistungen garantiert („Serviceversprechen“).
- Servicezeiten und Serviceversprechen werden fortlaufend optimiert. Beabsichtigte Änderungen werden spätestens eine Woche vor ihrem Inkrafttreten dem Begleitgremium vorgelegt, deren Mitglieder hiergegen ihr – zu begründendes – Veto einlegen können.
- Die Mitarbeiter variieren die Lage ihrer Arbeitszeit eigenverantwortlich im Team so, dass Servicezeit, Serviceniveau und ggf. Besetzungstärke stets eingehalten werden. Zudem achten die Mitarbeiter auf den eigenverantwortlichen Ausgleich von Abweichungen von der Vertrags-arbeitszeit. Gelingt die Einhaltung dieser Regeln dem Mitarbeiter nicht, übernimmt die Führungskraft die Arbeitszeiten-Steuerung.“

